

Automatização das transcrições de manifestações da ouvidoria de saúde

Conteúdo

- Contexto
- Objeto
- Métodos
- Resultados
- Desafios

André Luiz Guimarães Amorim
OGE/MG
Estado de Minas Gerais

04/12/2025

Contexto

- Ouvidorias públicas e seu papel

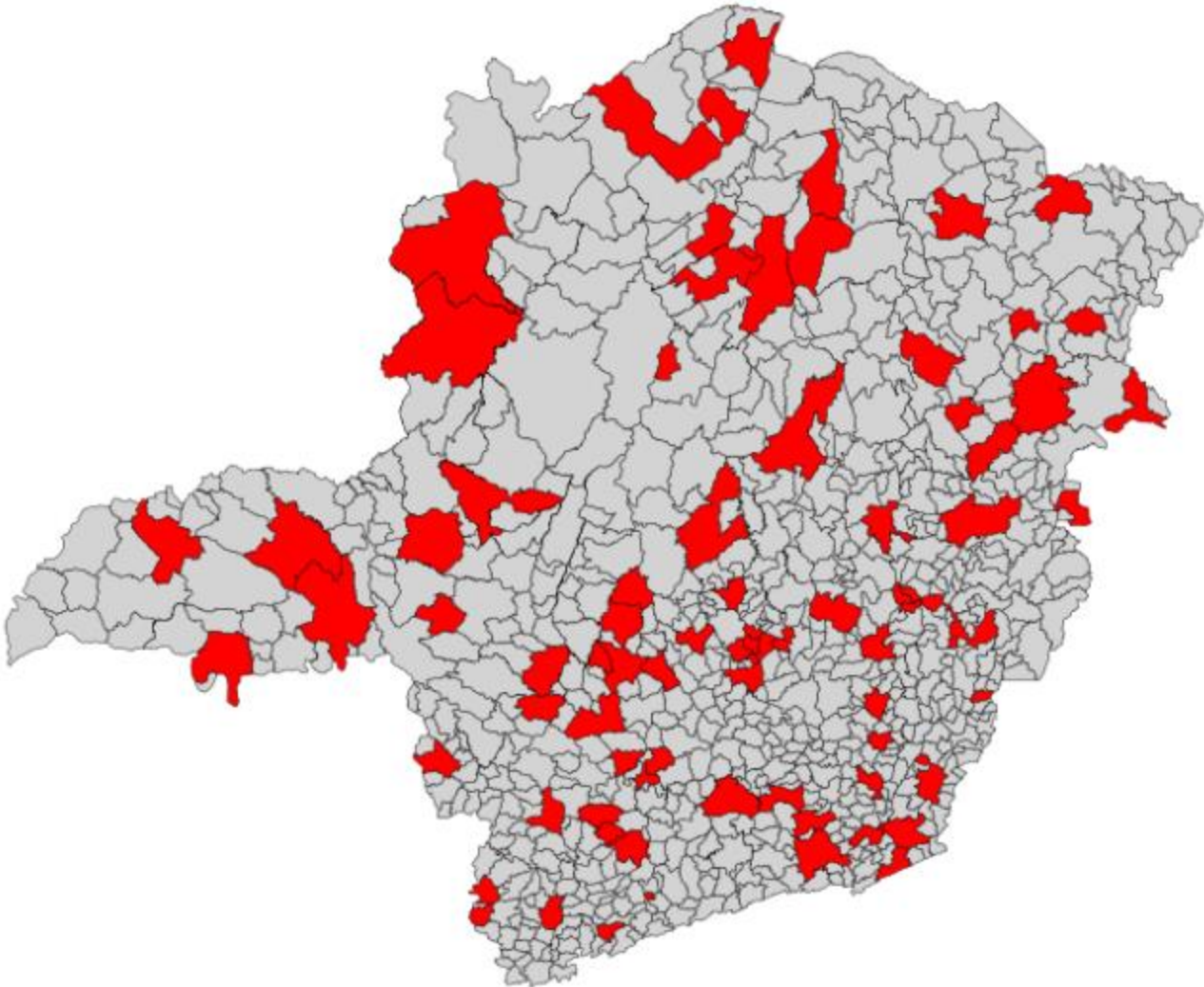
Quadro 1 – Ouvidorias e pontos de resposta cadastradas – Agosto 2025

Âmbito	Tipo	Órgão	Qtde
Central	Ouvidoria	OGE	1
		FUEMIG	1

- Seos: rede capilarizada como o SUS

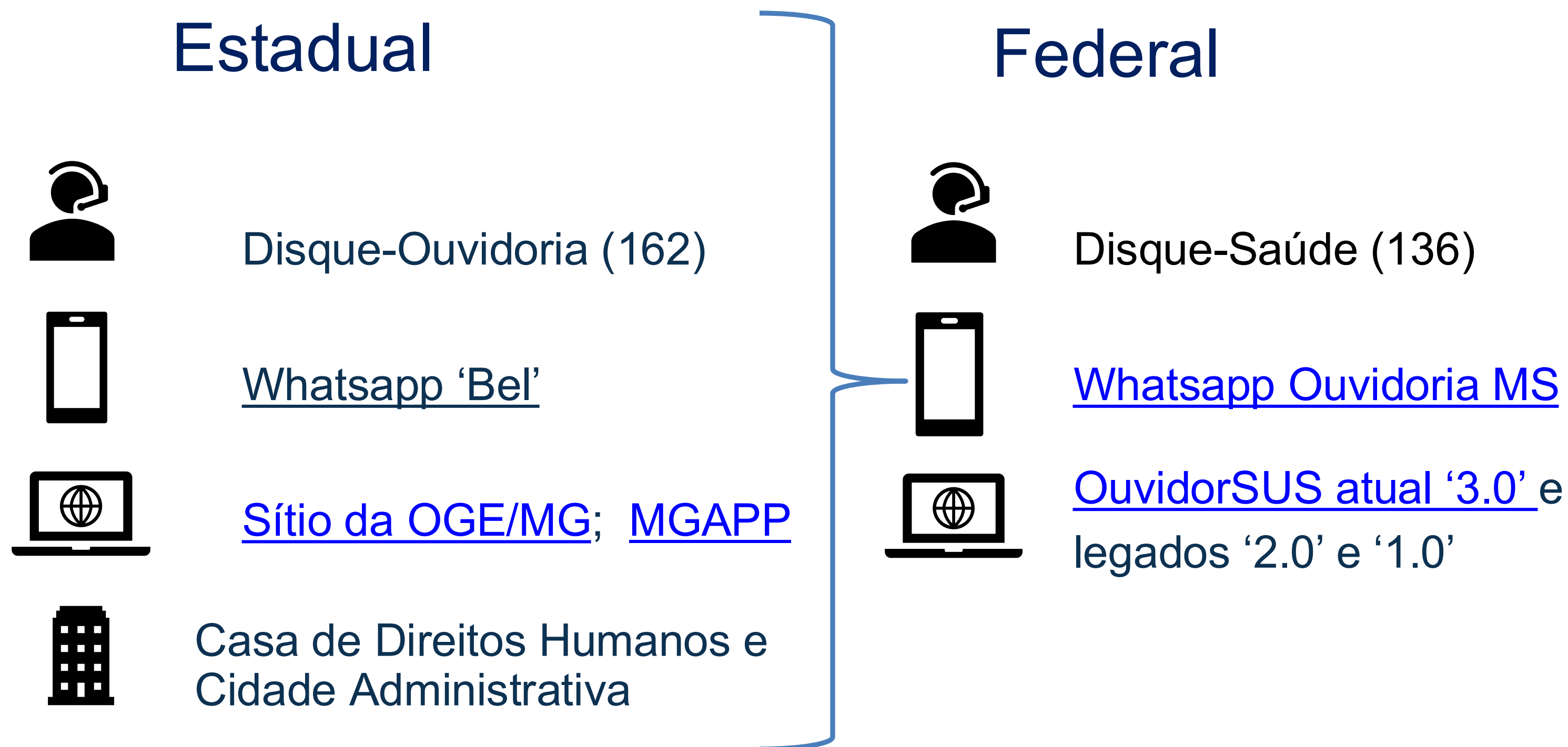
Ponto de Resposta	
Regional e local	Ouvidoria
	Ponto de Resposta

Fonte: Ouvidoria de



Contexto

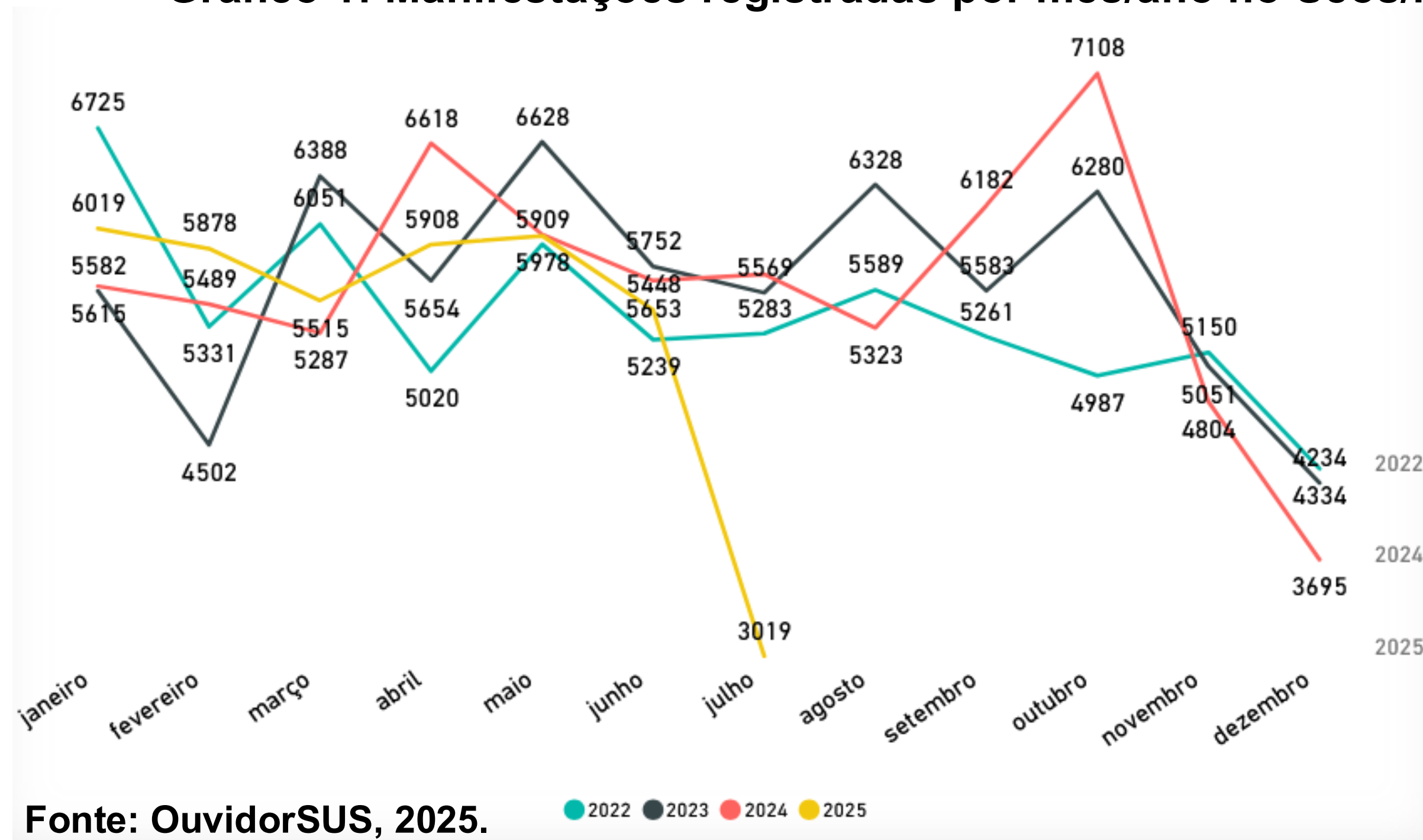
- Variedade de canais e particularidade do desenho da OUSAU



Contexto

- Alto volume de manifestações totais no OuvidorSUS

Gráfico 1: Manifestações registradas por mês/ano no Seos/MG - 2022 a 2025

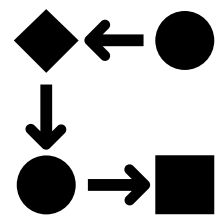


MGOuv: cerca de
1000 em 3 meses;

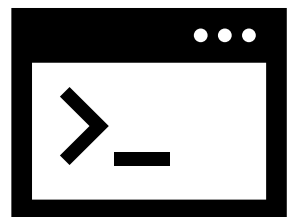
Em novembro = 413

Cerca de 23/dia

Objeto



- Padronização: remodelagem de fluxos de triagem e encaminhamento de manifestações



- Transcrições: solução de automação *low-code*

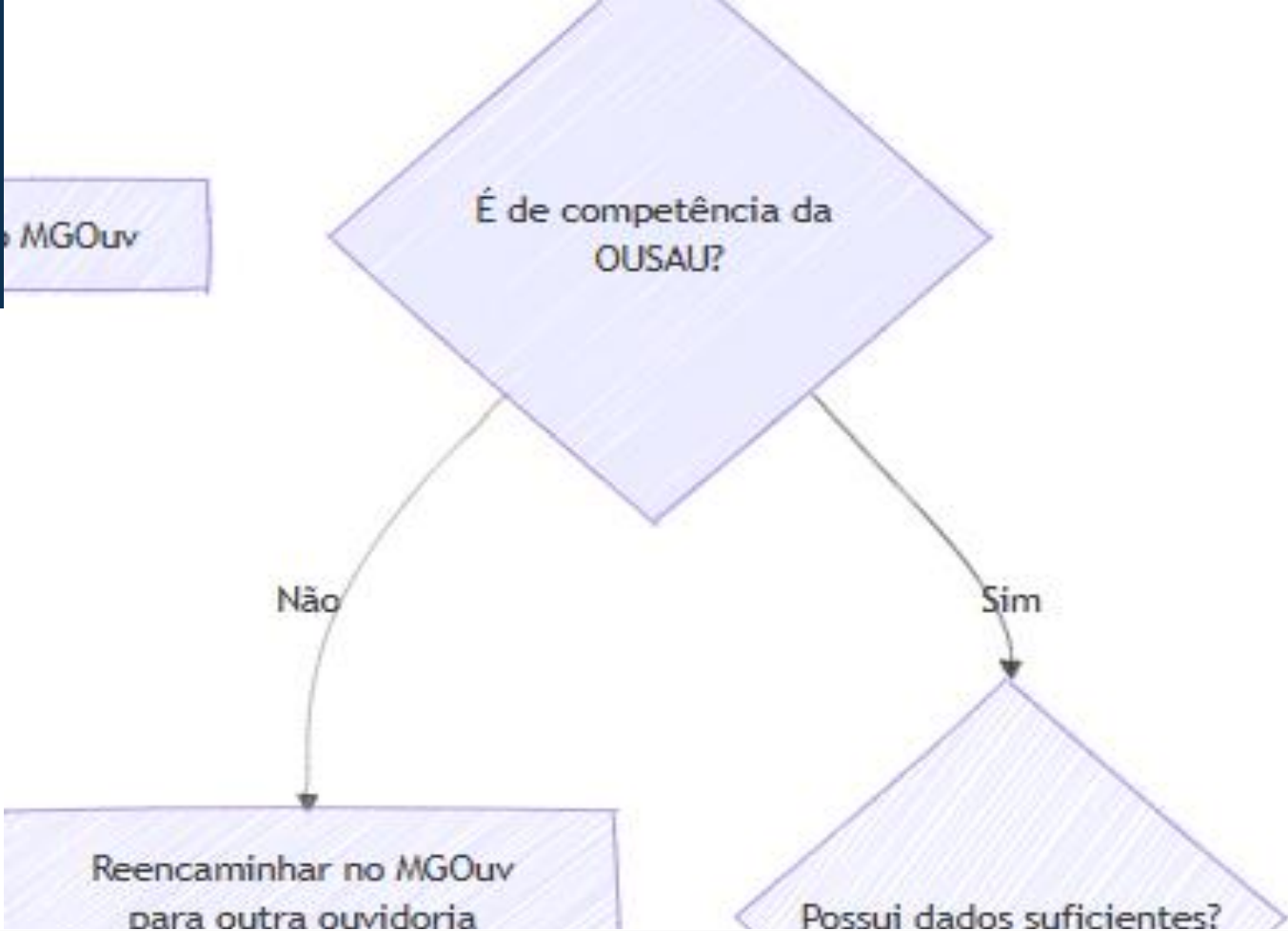
- alternativas descartadas !!!

1. Integração com serviço de API (MGOuv → OuvidorSUS): sem previsão
2. Rotina de exportação das bases do MGOuv: sem orçamento

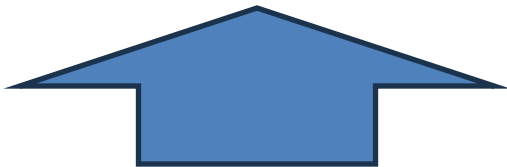
- alternativa possível: fluxos com *webscraping* no Power Automate Desktop

Métodos

A solução é iterativa e interativa!



A	B	C	H	I	V	W	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
Data do último status	Protocolo	Tipo de manifestação	Prioridade	CPF	ANEXO	status_copia_MGOuv	OGE (S/N)	OUSAU	PRECIS	TRANSC	OuvidorSUS_pr	Ouvido	status_fase2	OBS	MGOuv
25/08/2025 09:26:56	2508202598328	DENÚNCIA	Baixo	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:10:25	S	S	N	S	202520000753036	H7YCVL	25/08/2025 15:04:39	SMS CONTAGI	25/08/2025 15:33:17
24/08/2025 22:02:27	2408202598273	DENÚNCIA	Baixo	CPFDocun	SIM	25/08/2025 14:11:02	S	S	N	S	202520000753148	H1T0RU	25/08/2025 15:05:38	SMS BH	25/08/2025 15:34:00
24/08/2025 16:18:28	2408202598238	DENÚNCIA	Baixo	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:11:40	S	S	N	S	202520000753126	AMEKCV	25/08/2025 15:06:34	SRS LEOPOLD	25/08/2025 15:34:44
24/08/2025 14:49:46	2408202598229	DENÚNCIA	Baixo	NÃO QUEF	SIM	25/08/2025 14:12:20	S	S	N	N			25/08/2025 15:06:36		Fazer MGOuv manualmente
23/08/2025 22:14:14	2308202598195	RECLAMAÇÃO	Baixo	NÃO QUEF	NÃO	25/08/2025 14:12:59	S	S	S	N			25/08/2025 15:06:37		Fazer MGOuv manualmente
23/08/2025 14:22:16	2308202598163	SOLICITAÇÃO	Baixo	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:13:37	S	?	N	N			25/08/2025 15:06:39	Pagamento piso Fhemig	Fazer MGOuv manualmente
23/08/2025 13:23:12	2308202598155	RECLAMAÇÃO	Baixo	NÃO QUEF	NÃO	25/08/2025 14:14:16	S	N	N	N			25/08/2025 15:06:40		Fazer MGOuv manualmente
23/08/2025 10:56:22	2308202598146	DENÚNCIA	Baixo	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:14:54	S	S	N	S	202520000753099	GXXBOA	25/08/2025 15:07:23	SRS MONTES C	25/08/2025 15:35:36
23/08/2025 09:39:45	2308202598139	RECLAMAÇÃO	Baixo	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:15:32	S	S	N	S	202520000753127	YIESG3	25/08/2025 15:08:31	SMS BH	25/08/2025 15:36:33
22/08/2025 21:15:41	2208202598114	DENÚNCIA	Baixo	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:16:11	N	N	S	N			25/08/2025 15:08:33		Fazer MGOuv manualmente
22/08/2025 21:12:46	2208202598112	DENÚNCIA	Baixo	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:16:49	S	S	N	S	202520000753150	VZTTSO	25/08/2025 15:10:07	SRS CORONEL	25/08/2025 15:37:22
22/08/2025 20:19:56	2208202598099	RECLAMAÇÃO	Baixo	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:17:27	S	S	N	S	202520000753167	TYX6SV	25/08/2025 15:11:33	SES SAF	25/08/2025 15:38:11
22/08/2025 18:43:44	2208202598077	SOLICITAÇÃO	Baixo	NÃO QUEF	NÃO	25/08/2025 14:18:06	S	S	S	N			25/08/2025 15:11:35		Fazer MGOuv manualmente
22/08/2025 17:47:38	2208202598070	DENÚNCIA	Médio	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:18:44	S	S	S	N			25/08/2025 15:11:36		Fazer MGOuv manualmente
22/08/2025 17:16:11	2208202598054	SOLICITAÇÃO	Médio	CPFDocun	NÃO	25/08/2025 14:19:22	S	S	S	N			25/08/2025 15:11:37		Fazer MGOuv manualmente



Cidadão recebe novo protocolo do OuvidorSUS

Resultados



Transcrições: Garantia da precisão!

- Instrumento de controle e correções imediatas:
 - leitura mais ágil, em bloco, sem precisar clicar campo a campo;
 - detecção de duplicatas, informações insuficientes
- Fonte de tomada de decisões sobre padrões de conduta
- Redistribuição e especialização do trabalho entre os membros da equipe



Tempo... só do início do processo! Sem parte da análise...

- Fluxo 1 (cópia): 28 a 44 seg para cópia dos dados das manifestações do MGOuv;
- Fluxo 2 (transcrição): 30 a 40 seg para transcrição no OuvidorSUS;
- Fluxo 3 (conclusão): até 45 segundos para encerramento no MGOuv.
- CUSTO DE OPORTUNIDADE, SAÚDE MENTAL, VISUAL, ETC...

Desafios

MGOUV | BPMS

Palavra ou expressão:

Tarefas

Prioridade	Data da Criação	Descrição da tarefa	Responsável	Protocolo	Tipo de Manifestação	Assunto de Manifestação	Tipo Identificação	Data do último status	Detalhes
Alto	03/12/2025 06:31:40	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	ANDRE LUIZ GUIMARAES AMORIM	0312202523176	DENÚNCIA	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	NÃO QUERO ME IDENTIFICAR	03/12/2025 10:27:27	+
Alto	02/12/2025 14:46:13	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	LORRANA RISI MOREIRA	0212202523054	RECLAMAÇÃO	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	NÃO QUERO ME IDENTIFICAR	03/12/2025 10:21:19	+
Alto	26/11/2025 00:42:12	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	LORRANA RISI MOREIRA	2611202521271	RECLAMAÇÃO	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	NÃO QUERO ME IDENTIFICAR	03/12/2025 10:23:41	+
Alto	17/11/2025 13:02:18	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	LORRANA RISI MOREIRA	1711202519229	DENÚNCIA	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	NÃO QUERO ME IDENTIFICAR	03/12/2025 10:23:59	+
Alto	26/11/2025 19:59:43	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER		2611202521617	RECLAMAÇÃO	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	QUERO ME IDENTIFICAR SEM RESTRIÇÃO	03/12/2025 10:41:38	+
Baixo	03/12/2025 08:25:54	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	ANDRE LUIZ GUIMARAES AMORIM	0312202523192	DENÚNCIA	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	NÃO QUERO ME IDENTIFICAR	03/12/2025 10:21:19	+
Baixo	03/12/2025 10:15:22	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	ANDRE LUIZ GUIMARAES AMORIM	0312202523227	DENÚNCIA	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	QUERO ME IDENTIFICAR COM RESTRIÇÃO	03/12/2025 10:21:46	+
Baixo	03/12/2025 10:07:04	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	ANDRE LUIZ GUIMARAES AMORIM	0312202523223	DENÚNCIA	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	NÃO QUERO ME IDENTIFICAR	03/12/2025 10:22:16	+
Baixo	03/12/2025 09:58:47	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	ANDRE LUIZ GUIMARAES AMORIM	0312202523221	SOLICITAÇÃO	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	QUERO ME IDENTIFICAR SEM RESTRIÇÃO	03/12/2025 10:22:42	+
Baixo	03/12/2025 03:46:13	ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER	ANDRE LUIZ GUIMARAES AMORIM	0312202523172	RECLAMAÇÃO	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	NÃO QUERO ME IDENTIFICAR	03/12/2025 10:23:10	+

<<

<

1

>

>>

[1 - 10 / 49]

Registros por página 10

Desafios

- Especificidade dos conhecimentos para fazer o *webscraping*

MGOUV | BPMS

ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER ⓘ

PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO: 0112202522822

Dados básicosHistóricoAçõesAuditoria Reclassificação

Conclusão(Decisão)

* Resposta:

RESPONDER MANIFESTANTE

SOLICITAR PRORROGAÇÃO

RESPONDER MANIFESTANTE

ENVIAR PARA AVALIADOR

SOLICITAR INFORMAÇÕES

ENCAMINHAR PARA OUVIDOR

ENCAMINHAR PARA OUVIDORIA

ENCAMINHAR PARA ÓRGÃO

Caracteres restantes: 8000

☐ Resposta parcial

Resolução*:

SELECIONE... 🔍

MGOUV | BPMS

ANALISAR MANIFESTAÇÃO OU RESPONDER ⓘ

PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO: 0112202522822

Dados básicosHistóricoAçõesAuditoria Reclassificação

Conclusão(Decisão)

RESPONDER MANIFESTANTE

* Resposta:

RESOLUÇÃO

ATENDIMENTO PRESENCIAL - NÃO GEROU MANIFESTAÇÃO

IMPROCEDENTE-GEROU ORIENTAÇÕES

INSUFICIÊNCIA DE DADOS

MANIFESTANTE DESISTIU DO REGISTRO

NÃO COMPETE À OGE

PROCEDENTE-GEROU ORIENTAÇÕES

PROCEDENTE-GEROU PROVIDÊNCIA ADMINISTRATIVA

PROCEDENTE-GEROU RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

REGISTRO EM DUPLICIDADE

🔍

Desafios

- Alterações inesperadas do sistema do Ministério da Saúde

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs. The active tab is 'Sistema de Ouvidoria do SUS' at the URL 'ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registrar'. The browser's address bar and tabs show other open pages like 'WhatsApp', 'MG-OUV | PROBPMS - Prodemg', and various chat windows.

The registration form is titled 'Adicionar' and contains the following fields:

- Esfera ***: MUNICIPAL
- UF ***: MINAS GERAIS
- Município**: UBA
- Órgão**: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBÁ

Below the form, there is a disclaimer: 'Os dados informados serão tratados em conformidade com a Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014 que estabelecem princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.'

A checkbox is checked, indicating agreement with the terms: 'Estou ciente que a Ouvidoria realizará o tratamento de tais dados envolvendo operações como as de coleta, recepção, classificação, processamento, avaliação ou controle da informação, modificação, transmissão, distribuição, transferência, armazenamento, arquivamento, eliminação, difusão ou extração, além do envio de notificações por e-mail ou outros meios'.

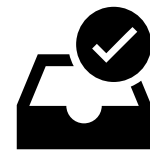
At the bottom of the form, there is a CAPTCHA image showing the text '38xe6' and a button to 'Registrar Manifestação'. A 'Cancelar' button is also present.

An error alert box is displayed in the foreground with the title 'Alerta!' and the message ':(Ops! Algo inesperado aconteceu.' A red 'FECHAR' button is at the bottom of the alert.

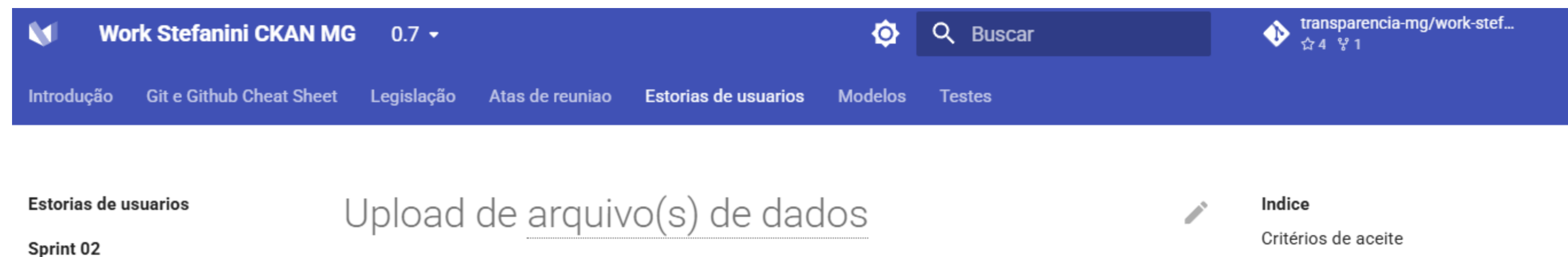
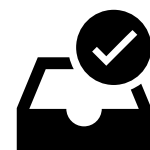
The Windows taskbar at the bottom shows the time as 13:54 on 01/12/2025, along with system icons for network, volume, and battery.

Desafios gerais de qualquer projeto

-  - Carência de estrutura, consistência e versionamento da maneira de se fazer as coisas



-  - Dificuldades nas contratações e gestão dos contratos com empresas especializadas



Obrigado!



André Luiz Guimarães Amorim

andre.amorim@ouvidoriageral.mg.gov.br

saude@ouvidoriageral.mg.gov.br